



PESQUISA SATISFAÇÃO

OUTUBRO 2025



Santa Casa de Arealva

APRESENTAÇÃO GERAL

OBJETIVO

Este trabalho teve o objetivo de identificar o perfil sócio-econômico dos usuários da Santa Casa de Arealva, além de aferir a opinião sobre os serviços prestados. Por se tratar de uma pesquisa de opinião de consumo interno, é aconselhável não divulgar as informações deste relatório em qualquer meio e/ou veículo de comunicação.

METODOLOGIA

A metodologia aplicada foi a da pesquisa por amostragem; sendo esta aleatória e estratificada por gênero, idade e local de atendimento. Os dados são coletados de forma que todos os entrevistados possam participar de forma remota com perguntas por meio de um questionário previamente elaborado e aprovado pelo cliente.

COLETA DE DADOS / AMOSTRAGEM

A pesquisa foi realizada durante o mês de outubro de 2025, através de link online coletados via QR Code, foram coletadas, 01 resposta na internação e 09 respostas na parte de pronto atendimento, 02 laboratório e 11 no raio-x, sob a supervisão e responsabilidade da ResultXpert Comunicação, o que garante uma margem de erro global de 4,76% para um nível de confiança de 95%.um nível de confiança de 95%.



PEDRO HENRIQUE CASARE

RESULTXPERT COMUNICAÇÃO LTDA
CNPJ Nº 41.182.949.0001-37

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

Gênero?

Masculino - 1 (100%)

Qual sua idade?

30 a 39 anos - 1 (100%)

Em um todo, como você avalia os serviços prestados pela Santa Casa de Arealva?

Ótimo - 1 (100%)

Como avalia o atendimento na recepção/admissão?

Ótimo - 1 (100%)

De modo geral, o processo de internação foi claro e eficiente?

Ótimo - 1 (100%)

Sobre os cuidados recebidos na internação?

Ótimo - 1 (100%)

Sobre a alimentação oferecida na internação pela unidade?

Ótimo - 1 (100%)

Sobre as acomodações do paciente na internação?

Ótimo - 1 (100%)

Como avalia a limpeza do quarto/banheiro e instalações?

Ótimo - 1 (100%)

Como avalia o atendimento médico recebido?

Ótimo - 1 (100%)

De modo geral, como avalia o atendimento oferecido pela equipe de enfermagem?

Ótimo - 1 (100%)

De modo geral, como avalia o atendimento oferecido em outras áreas da unidade?

Ótimo - 1 (100%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

Sobre as informações fornecidas pela Santa Casa em um todo. Você considera?

Ótimo - 1 (100%)

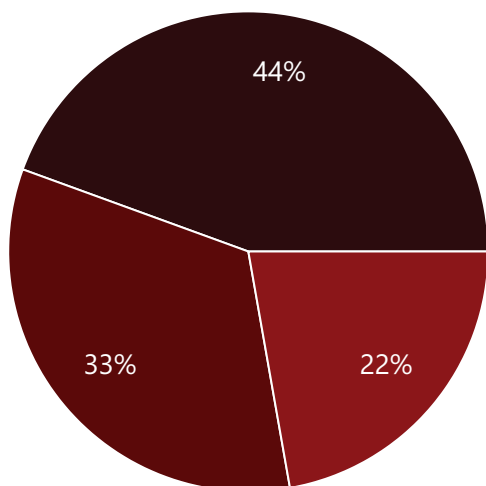
Você recomendaria esta Santa Casa para outras pessoas?

Sim - 1 (100.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

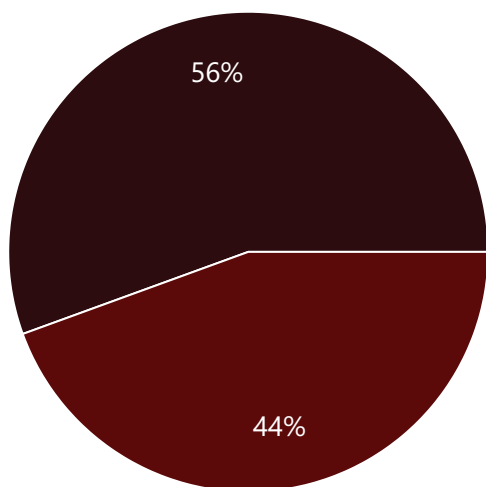
09 Respostas



- Manhã - 4 (44.44%)
- Noite - 3 (33.33%)
- Tarde - 2 (22.22%)

Gênero

09 Respostas

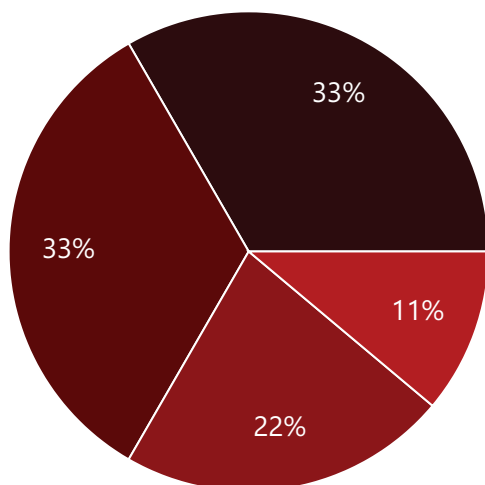


- Masculino - 5 (55.56%)
- Feminino - 4 (44.44%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

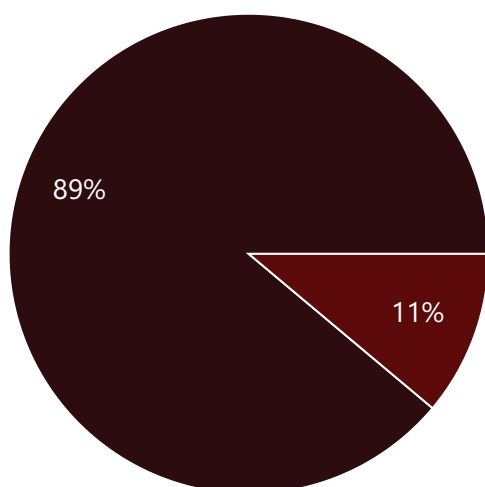
09 Respostas



- 40 a 49 anos - 3 (33.33%)
- 50 a 59 anos - 3 (33.33%)
- 60 anos ou mais - 2 (22.22%)
- 18 a 29 anos - 1 (11.11%)

Em um todo, como você avalia os serviços prestados pela Santa Casa de Arealva?

09 Respostas

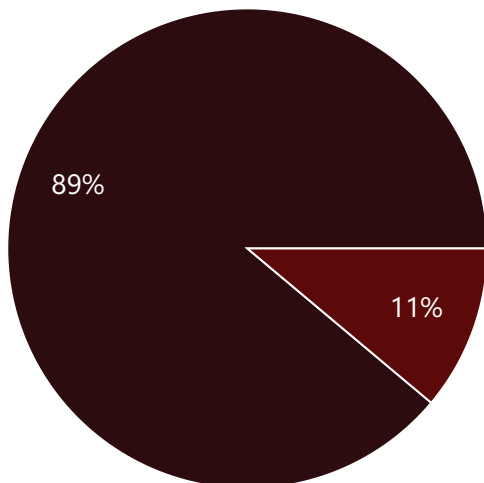


- Ótimo - 8 (88.89%)
- Bom - 1 (11.11%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

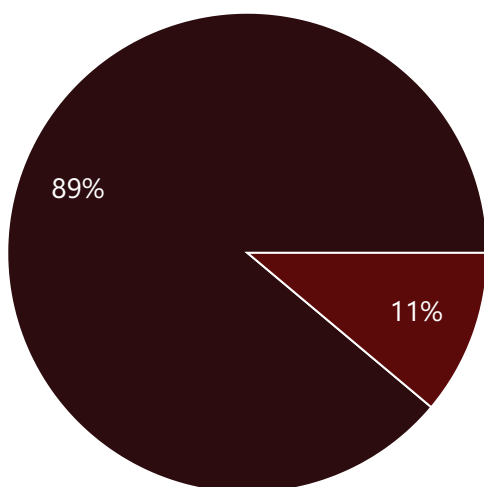
09 Respostas



- Ótimo - 8 (88.89%)
- Bom - 1 (11.11%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

09 Respostas

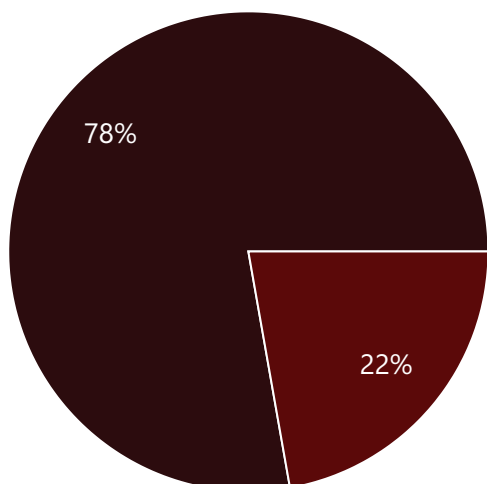


- Ótimo - 8 (88.89%)
- Bom - 1 (11.11%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para atendimento médico, você considera?

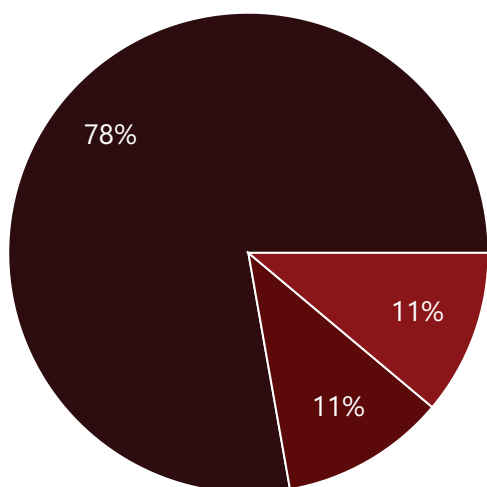
09 Respostas



- Ótimo - 7 (77.78%)
- Bom - 2 (22.22%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

09 Respostas

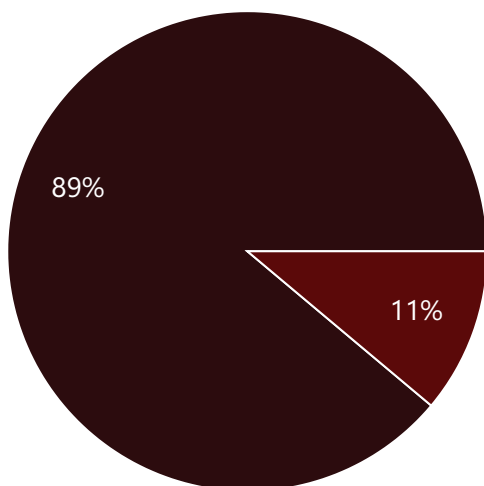


- Ótimo - 7 (77.78%)
- Bom - 1 (11.11%)
- Regular - 1 (11.11%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

De modo geral, como avalia o atendimento oferecido pela equipe de enfermagem?

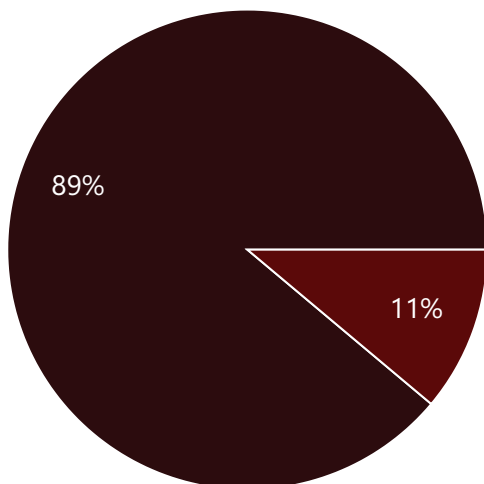
09 Respostas



- Ótimo - 8 (88.89%)
- Bom - 1 (11.11%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

09 Respostas

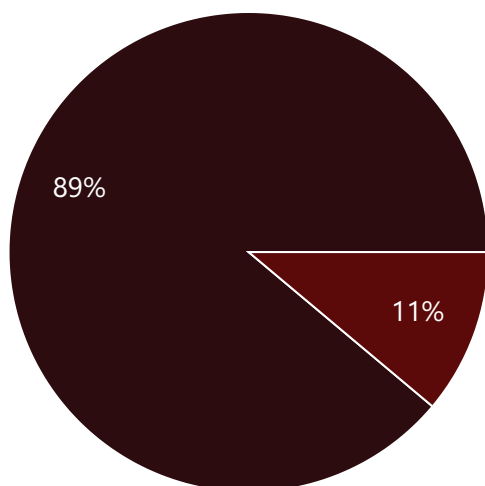


- Ótimo - 8 (88.89%)
- Bom - 1 (11.11%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre as informações fornecidas pela Santa Casa em um todo. Você considera?

09 Respostas

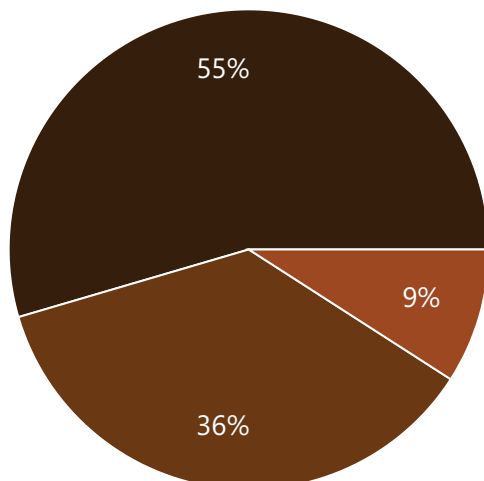


- Ótimo - 8 (88.89%)
- Bom - 1 (11.11%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual período você utilizou nosso atendimento?

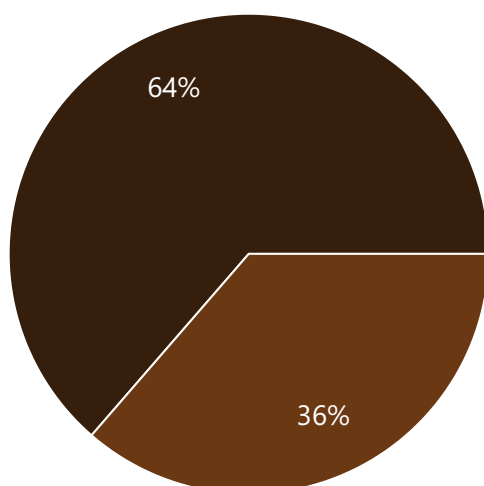
11 Respostas



- Manhã - 6 (54.55%)
- Tarde - 4 (36.36%)
- Noite - 1 (9.09%)

Gênero?

11 Respostas

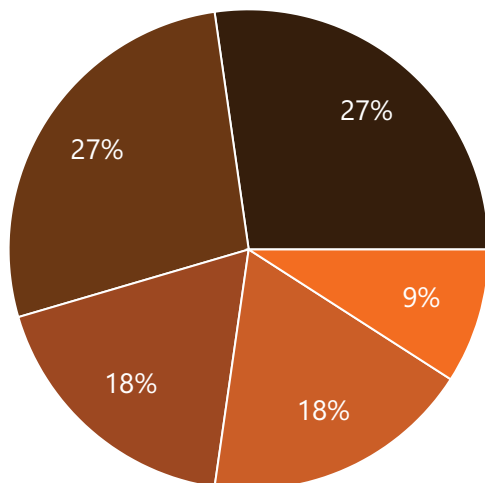


- Feminino - 7 (63.64%)
- Masculino - 4 (36.36%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual sua idade?

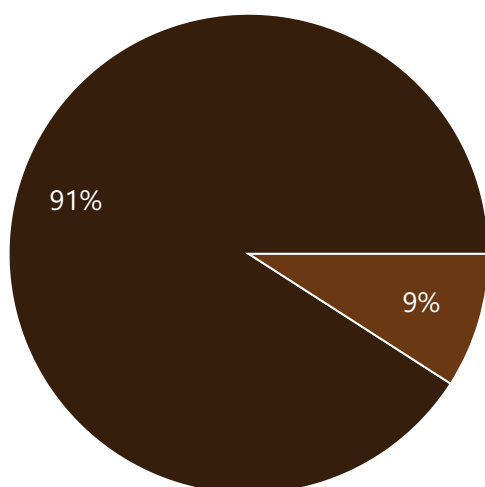
11 Respostas



- 18 a 29 anos - 3 (27.27%)
- 50 a 59 anos - 3 (27.27%)
- 30 a 39 anos - 2 (18.18%)
- 60 anos ou mais - 2 (18.18%)
- 40 a 49 anos - 1 (9.09%)

Em um todo, como você avalia os serviços prestados pela Santa Casa de Arealva?

11 Respostas

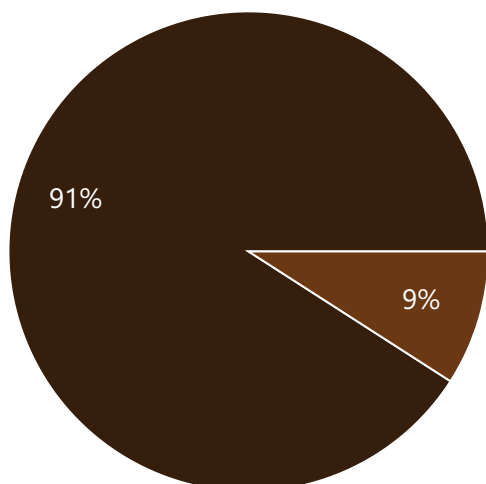


- Ótimo - 10 (90.91%)
- Bom - 1 (9.09%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

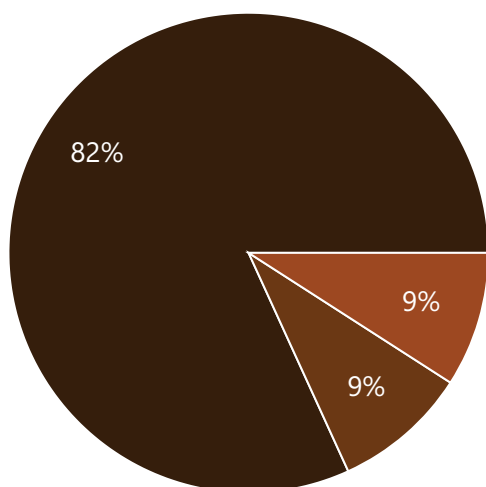
11 Respostas



- Ótimo - 10 (90.91%)
- Bom - 1 (9.09%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

11 Respostas

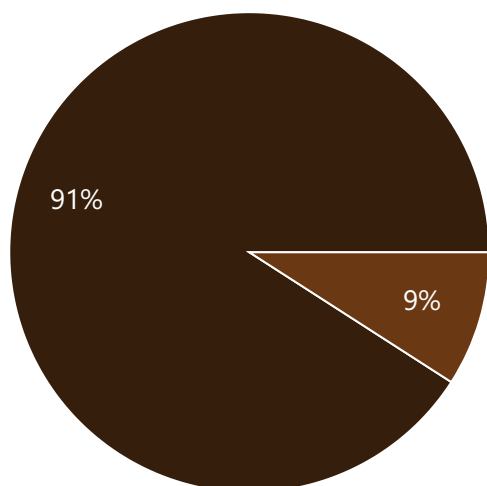


- Ótimo - 9 (81.82%)
- Bom - 1 (9.09%)
- Regular - 1 (9.09%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

De modo geral, como avalia o atendimento oferecido em nosso raio-x?

11 Respostas



- Ótimo - 10 (90.91%)
- Bom - 1 (9.09%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

Manhã - 2 (100%)

Gênero?

Feminino - 2 (100%)

Qual sua idade?

40 a 49 anos - 1 (50.00%) / 50 a 59 anos - 1 (50.00%)

Em um todo, como você avalia os serviços prestados pela Santa Casa de Arealva?

Ótimo - 1 (50.00%) / Bom - 1 (50.00%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

Ótimo - 1 (50.00%) / Bom - 1 (50.00%)

De modo geral, como avalia o atendimento oferecido em nosso laboratório?

Bom - 2 (100.00%)

Relatório Geral – Pesquisa de Satisfação Santa Casa de Arealva Outubro - 2025

Período da coleta: Outubro de 2025

Responsável técnica: ResultXpert Comunicação Ltda

1. Apresentação

A pesquisa teve como finalidade identificar o perfil socioeconômico dos usuários da Santa Casa de Arealva e avaliar a satisfação com os serviços prestados. O levantamento foi realizado durante o mês de outubro de 2025 por meio de formulário online, acessado via QR Code, abrangendo os setores de internação, pronto atendimento, laboratório e raio-X.

2. Metodologia

A coleta de dados ocorreu por amostragem aleatória estratificada, considerando gênero, idade e atendimento.

Período de aplicação: Outubro/2025

Instrumento: Questionário online via QR Code

Foram obtidas:

- 01 resposta na internação
- 09 respostas no pronto atendimento
- 02 respostas no laboratório
- 11 respostas no setor de raio-X

3. Perfil dos Respondentes

Gênero predominante: Feminino (cerca de 55% do total)

Faixa etária média: entre 40 e 59 anos, com representatividade também de adultos jovens (18–39 anos) e idosos (60+).

Período de atendimento mais frequente: turno da manhã, seguido por tarde e noite.

Conclusões

Os resultados indicam que a Santa Casa de Arealva mantém padrões de qualidade reconhecidos e aprovados pelos usuários, com índices de aprovação superiores a 85% em praticamente todos os setores avaliados. O atendimento médico e de enfermagem, assim como a higienização e a organização, foram os itens mais bem avaliados. Os dados também apontam boa percepção quanto à comunicação e ao tempo de espera, embora pequenas variações possam ser observadas entre os diferentes setores.



**A satisfação do usuário é o termômetro
da qualidade de qualquer gestão.**



Santa Casa de Arealva